

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aset paling strategis bagi perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM), sehingga perusahaan perlu memberdayakan SDM secara optimal untuk menciptakan karyawan berkualitas tinggi. Dalam model *Job Demands-Resources (JD-R)*, tuntutan pekerjaan (*job demands*) seperti beban kerja berlebih sering kali melebihi sumber daya yang tersedia (*job resources*), yang dapat memengaruhi lingkungan kerja secara keseluruhan. Hal ini berpotensi menurunkan keterikatan karyawan (*employee engagement*), di mana karyawan merasa kurang terlibat secara emosional, kognitif, dan fisik terhadap pekerjaan mereka. Untuk mengoptimalkan potensi karyawan guna mencapai target perusahaan, manajemen sering menambah beban kerja di luar *job desk*, meskipun hal ini dapat menyebabkan *overload* dan penundaan penyelesaian tugas, sehingga menimbulkan stres kerja (Rohman & Ichsan, 2021).

SDM unggul yang kompeten dan berkinerja tinggi menjadi kunci keberhasilan perusahaan, karena kinerja karyawan secara langsung memengaruhi pencapaian tujuan organisasi (Magda, 2022). Stres kerja, sebagai respons adaptif terhadap ketidakseimbangan *job demands* dan *job resources*, dapat bersifat positif (*eustress*) atau negatif (*distress*), tergantung pada kemampuan individu dalam *stress coping* yaitu strategi penanganan stres seperti *problem-focused coping* atau *emotion-focused coping* (Saputri, 2021). Oleh karena itu, *stress coping* diduga memediasi pengaruh *job demands* dan

job resources terhadap keterikatan karyawan, sehingga perlu diteliti lebih lanjut untuk mencegah penurunan produktivitas dan retensi karyawan. Karyawan yang mengalami *job demands* tinggi dengan *resources* kerja yang terbatas, cenderung kesulitan mencapai kebutuhan dan ekspektasi kerjanya, sehingga memengaruhi tingkat *stress coping* dan keterikatan mereka terhadap organisasi.

PT. Mitra Pedagang Indonesia adalah perusahaan yang meluncurkan aplikasi melalui Android *Playstore* dengan nama *brand* “M-PULSA” pada tahun 2018. Perusahaan terus berupaya dalam inovasinya untuk mendukung majunya UMKM di Indonesia, Pada tahun 2022, Perusahaan melakukan rebranding M-PULSA menjadi MPStore dengan semangat *Empowering Store* (UMKM) dan terus berinovasi dalam meluncurkan fitur baru dalam aplikasinya yaitu dengan merilis menu *Supply Chain FMCG/E-grocery* (Kulakan) untuk menghubungkan mitra pedagang dengan *Distributor* terdekat untuk mendapatkan akses pada *supplier* dengan harga yang lebih terjangkau. Dengan mengusung *tagline* “Tumbuh Lebih Hebat”, Perseroan memberikan kesempatan bagi masyarakat pelaku UMKM di Indonesia untuk berkembang melalui digitalisasi usahanya dengan memanfaatkan teknologi terkini melalui *platform* MPStore milik Perseroan.

PT Mitra Pedagang Indonesia menuntut agar kinerja karyawannya dapat ditingkatkan guna mencapai sasaran perusahaan. Karena kinerja karyawan harus ditingkatkan, muncul faktor *job demands* seperti beban kerja dan stres kerja, misalnya target mencari konsumen serta target pembayaran konsumen. Namun, pada kenyataannya, *job demands* yang berlebih akibat ketidakfokusan

karyawan menyebabkan stres kerja, yang berdampak negatif pada kinerja karyawan. Faktor lain seperti kelancaran tugas karyawan juga terpengaruh di PT Mitra Pedagang Indonesia. Maka, perlu disiapkan lingkungan kerja yang kondusif, seperti fasilitas pendukung, situasi kerja yang nyaman, dan hubungan baik dengan rekan kerja. Rasa damai dan nyaman ini memengaruhi keterikatan karyawan melalui *stress coping* sebagai variabel mediasi, sehingga karyawan betah dan mampu bekerja maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berikut ini penulis lampirkan ringkasan dari hasil riset peneliti terdahulu yang sudah mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan pada hasil riset penelitian sebelumnya seperti yang disampaikan melalui tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1 Research Gap

No	Hubungan antar Variabel	Peneliti/Tahun	Pebedaan Penelitian
1.	Pengaruh <i>Stress Coping</i> terhadap Keterikatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>)	(Puspitasari, 2023)	Signifikan negatif
		(Han, 2024)	Tidak signifikan
2.	Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap (Keterikatan Karyawan) <i>Employee Engagement</i> melalui <i>Stress Coping</i>	(Ema Zahra, 2021)	Signifikan mediasi negatif
		(Srihadiningrat, 2025)	Tidak signifikan parsial
3.	Pengaruh <i>Job Resource</i> terhadap Keterikatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>) melalui <i>stress coping</i>	(Husain, 2024)	Signifikan positif
		(Duagantara, 2022)	Signifikan

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber jurnal (2026).

Sehingga terdapat *gap research* atau perbedaan penelitian dengan *research gap* bahwa terdapat inkonsistensi hasil temuan pada pengaruh variabel *stress coping*, *job demands*, dan *job resources* terhadap *employee engagement*.

Pada hubungan *stress coping* terhadap keterikatan karyawan, ditemukan pertentangan antara hasil signifikan negatif dan tidak signifikan, sementara pada jalur mediasi *stress coping*, terdapat perbedaan hasil antara pengaruh mediasi yang signifikan negatif dengan temuan yang tidak signifikan secara parsial, serta adanya ketidakkonsistenan tingkat signifikansi pada pengaruh *job resources*. Ketimpangan data empiris dari berbagai studi tahun 2021 hingga 2025 ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk menguji kembali model hubungan tersebut guna mendapatkan kesimpulan yang lebih kokoh dan akurat.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis, ditemukan adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi pada PT. Mitra Pedagang Indonesia salah satunya pada divisi *sales/canvasser*. Seperti, adanya tekanan target dimana mereka dituntut untuk mencapai target selama tiga bulan yang akan berakibat kepada *lay off* atau karir mereka di perusahaan. Sehingga, dari tekanan tersebut berpengaruh terhadap stres dan kinerja karyawan. Sehingga adanya *stress coping* dan diperlukan adanya penelitian bagaimana cara mereka mengelola stres tersebut dengan tetap mempertahankan keterikatan karyawan (*employee engagement*) terhadap perusahaan. Akan tetapi, ditengah stres atau tekanan pekerjaan, *employee engagement* karyawan pada PT. Mitra Pedagang Indonesia ini cukup baik, dibuktikan dengan rendahnya tingkat *turnover* karyawan.

Sehingga berdasarkan latar belakang dan riset gap serta dukungan dari teori dan paparan permasalahan yang terjadi. Oleh sebab itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Job Demands dan Job**

***Resources* terhadap Keterikatan Karyawan melalui *Stress Coping* sebagai Variabel Mediasi pada (PT. Mitra Pedagang Indonesia).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, hingga penulis dapat menentukan masalah utama yang penulis kaji didalam penelitian ini. Masalah utama dirumusan berikut ini:

1. Bagaimana pengaruh *Job Demands* terhadap keterikatan karyawan pada PT. Mitra Pedagang Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh *Job Resources* terhadap Keterikatan Karyawan pada PT. Mitra Pedagang Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh *Job Demands* terhadap *Stress Coping* pada PT. Mitra Pedagang Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh *Job Resources* terhadap *Stress Coping* pada PT. Mitra Pedagang Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh *Stress Coping* terhadap Keterikatan Karyawan pada PT. Mitra Pedagang Indonesia?
6. Bagaimana *Stress Coping* dalam memediasi pengaruh *Job Demands* terhadap Keterikatan Karyawan PT. Mitra Pedagang Indonesia?
7. Bagaimana *Stress Coping* dalam memediasi pengaruh *Job Resources* terhadap Keterikatan Karyawan PT. Mitra Pedagang Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Job Demands* terhadap keterikatan karyawan pada PT. Mitra Pedagang Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Job Resources* terhadap Keterikatan Karyawan pada PT. Mitra Pedagang Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Job Demands* terhadap *Stress Coping* pada PT. Mitra Pedagang Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Job Resources* terhadap *Stress Coping* pada PT. Mitra Pedagang Indonesia.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Stress Coping* terhadap Keterikatan Karyawan pada PT. Mitra Pedagang Indonesia.
6. Untuk mengetahui apakah *Stress Coping* memediasi pengaruh *Job Demands* terhadap Keterikatan Karyawan PT. Mitra Pedagang Indonesia.
7. Untuk mengetahui apakah *Stress Coping* memediasi pengaruh *Job Resources* terhadap Keterikatan Karyawan PT. Mitra Pedagang Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Atas dasar rumusan masalah yang sudah didefinisikan, maka disimpulkan manfaat penelitian pada PT. Mitra Pedagang Indonesia ini ialah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Manfaat penelitian sebagai pengembang ilmu sumber daya manusia dan dapat menjadi referensi untuk penelitian akademisi dan mahasiswa lain yang melaksanakan penelitian terkait dengan pengaruh *job demands* dan *job*

resources terhadap keterikatan karyawan melalui *stress coping* sebagai variabel mediasi terhadap perusahaan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini untuk bertambah pengetahuan serta penerapan ilmu yang sudah didapatkan pada perkuliahan.

b. Bagi Instansi

Digunakan untuk bahan pertimbangan terkait upaya-upaya yang akan menjadi acuan untuk peningkatan instansi atau perusahaan tersebut.

c. Bagi Akademik

Manfaat penelitian ini sebagai referensi yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa lain di Universitas Trunodjoyo Madura.

